

ATUAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE NO ATENDIMENTO DE URGÊNCIA NA ATENÇÃO BÁSICA

CRISTIANE DE AZEVEDO CARSTEN:

Bacharel em Direito. Pós-graduada em Auditoria em Enfermagem e Saúde Coletiva.

MARIA JOSÉ GUIMARÃES LOBO

(orientadora)

RESUMO: Objetivo: Avaliar a importância dos profissionais de saúde e a sua atuação frente a uma situação de urgência na Atenção Básica, bem como as facilidades e dificuldades nessa atuação. **Metodologia:** Esta pesquisa caracteriza-se como uma revisão bibliográfica do tipo integrativa (RIL), método de pesquisa apontado como ferramenta de grande relevância no campo da saúde por proporcionar a busca, a avaliação crítica e a síntese de evidências sobre um tema não investigado. **Resultados e Discussão:** No grupo de profissionais, alguns informam que já realizaram treinamento prévio. Tornando natural a interpretação de que a capacitação não teria impacto sobre o desempenho dos profissionais. Não foram investigadas as condições de capacitação prévia, as técnicas utilizadas, ou o tempo decorrido desde a última capacitação. Todas essas variáveis interferem na retenção de conhecimentos e habilidades. **Considerações Finais:** Conclui-se que embora os profissionais de saúde realizem o melhor que possam ofertar dentro do serviço, ainda há uma carência no estímulo aos trabalhadores, onde a oferta da capacitação profissional no âmbito da urgência ainda é inexistente, o que seria excepcional para a melhora na prestação do serviço desses profissionais

PALAVRA CHAVES: Atenção Básica; profissionais de saúde; urgência.

ABSTRACT: Objective: To evaluate the importance of health professionals and their actions in the face of an emergency situation in Primary Care, as well as the facilities and difficulties in this performance. **Methodology:** This research is characterized as an integrative literature review (RIL), a research method pointed out as a tool of great relevance in the health field for providing the search, critical evaluation and synthesis of evidence on an uninvestigated theme. **Results and Discussion:** In the group of professionals, some report that they have already undergone previous training. Making it natural to interpret that training would not have an impact on the performance of professionals. The conditions of prior training, the techniques used, or the time elapsed since the last training were not investigated. All these variables interfere in the retention of knowledge and skills. **Final Considerations:** It is concluded that although health professionals perform the best they can offer within the service, there is still a lack in

encouraging workers, where the provision of professional training in the context of urgency is still non-existent, which would be exceptional for the improvement in the provision of the service of these professionals.

KEYWORDS: Primary Care; health professionals; Urgency.

1. INTRODUÇÃO

A Atenção Básica caracteriza-se por um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, que abrange a promoção e a proteção da saúde, prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, redução de danos e a manutenção da saúde com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte na situação de saúde e autonomia das pessoas e nos determinantes e condicionantes de saúde coletivamente (SILVA, 2016).

A APS, caracterizada como ordenadora do cuidado, organiza e racionaliza o uso de todos os recursos básicos e especializados direcionados para a promoção, manutenção e melhora da saúde. Assim, as dificuldades começam com uma APS voltada prioritariamente para atendimentos programáticos, em detrimento ao acolhimento e atendimento das pessoas acometidas por quadros agudos de baixa complexidade (PERES et al., 2018).

Uma Unidade de Atenção Básica que tenha uma equipe com ações planejadas poderia ser capaz de oferecer atendimento nas ocorrências de urgência, seguindo o nível de complexidade suportado. Entende-se que quando a atenção à saúde do indivíduo deve ser o objetivo principal da assistência pública, o atendimento das urgências não pode ter função apenas das Unidades Hospitalares, mas sim compartilhada com os demais setores que compõe o SUS, incluindo a Atenção Básica (GARCIA, 2019).

Além disso, as Unidades precisam estar organizadas com área física e materiais adequados para os atendimentos de urgência, como, também, amparadas com fluxos e protocolos de encaminhamentos para os demais níveis de complexidade. Em detrimento dessa necessidade, enfatiza-se a respeito da formação insuficiente e o despreparo dos profissionais da Atenção Básica para atuar frente às urgências, ressaltando a importância e a garantia de qualificação para esse enfrentamento, com vistas à efetividade da assistência prestada (FREITAS et al. 2020).

Os profissionais da área da saúde, tem o dever de realizar o primeiro atendimento, mas para que possam condições de realizá-lo, faz-se necessário ter o conhecimento teórico/ prático que os possibilite reconhecer a situação de urgência, com vista a atuação correta nessas situações. Contudo, observa-se frequente o despreparo de alguns profissionais, bem como déficit de infraestrutura nos cenários de Atenção Básica para atender os casos de urgência (OLIVEIRA et al. 2020).

Nesse sentido, frente às múltiplas e distintas necessidades de saúde expressas pelos usuários na Atenção Básica, é preciso considerar que os cuidados relacionados a urgência envolvem o compartilhamento e a socialização de práticas e saberes de todos os membros da equipe de saúde, dada a importância do trabalho articulado, de assistência e gestão da situação (SANTOS et al. 2017).

Logo, a categoria de urgência no âmbito da Atenção Básica pode ser compreendida como a ocorrência imprevista, que proporciona agravo à saúde com ou sem risco potencial de morte, o usuário necessita de assistência à saúde imediata, em virtude da sua importância para a cura, reabilitação ou morte do paciente. Porém, com a realização incompleta do atendimento é incapaz de contribuir para a melhora do paciente, pois esse tipo de assistência precisa ser bem-sucedida, a fim de garantir a melhor evolução possível do paciente (LAURINDO et al. 2019)

Por ser uma das portas de entrada dos usuários do SUS e referência constante para o primeiro contato, a equipe pode deparar-se em sua prática diária de atenção com uma população de usuários em situações de risco imediato. Nestas situações os profissionais devem estar preparados para reconhecer sinais e sintomas de diferentes origens. Torna-se então pertinente aos profissionais, não somente a formação em promoção da saúde e prevenção de doenças, como também a qualificação e aproximação com o primeiro atendimento de eventos inesperados.

Diante disso, acredita-se que este estudo poderá contribuir para fornecimento de subsídios aos profissionais da Atenção Básica, para promover ou favorecer as condições necessárias para responder as demandas relativas as questões de urgências na Atenção Básica. Este estudo pode contribuir para a reflexão sobre as potencialidades da Atenção Básica para atuar no atendimento de ocorrências de urgência de baixa complexidade.

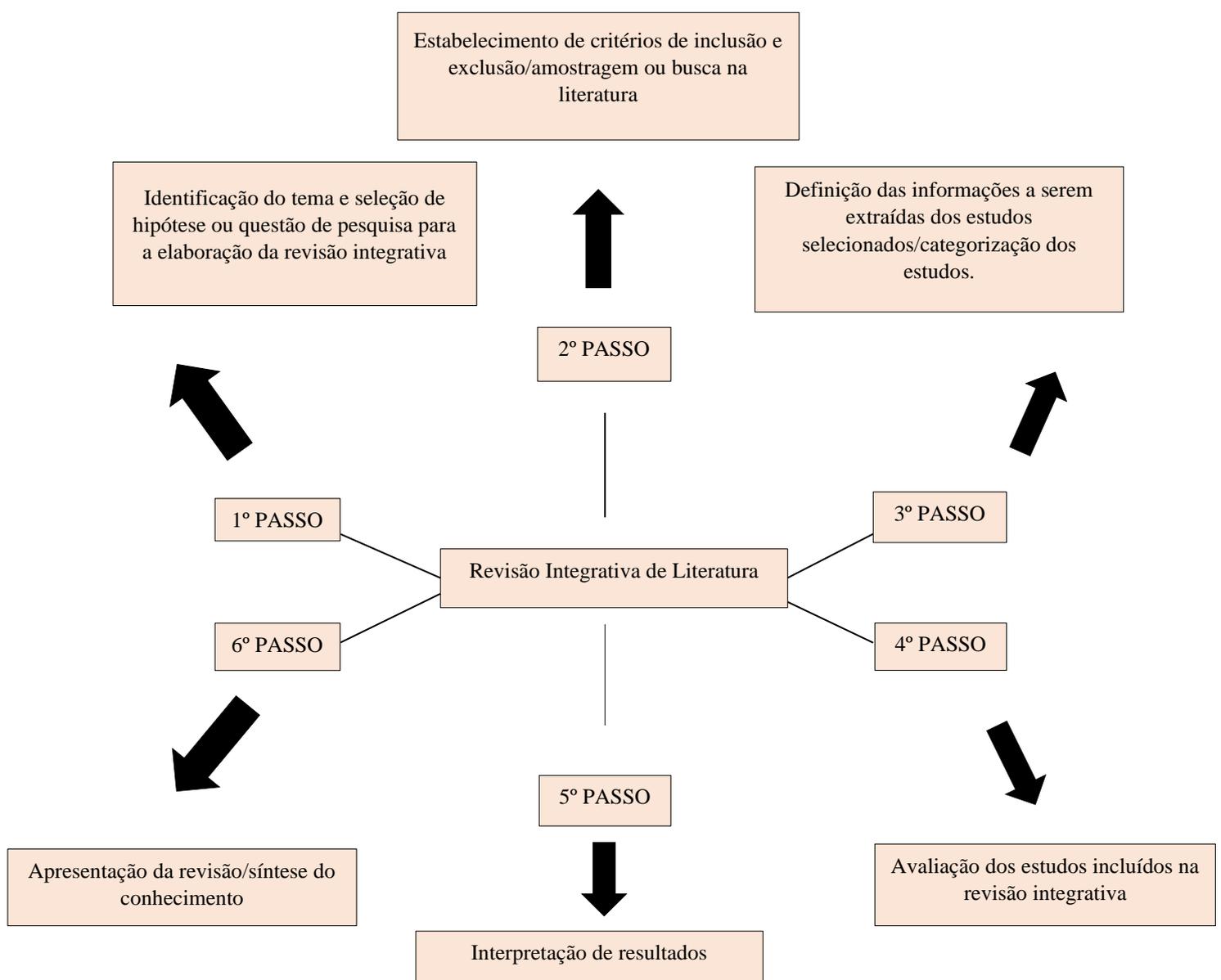
Objetivou-se avaliar a importância dos profissionais de saúde e a sua atuação frente a uma situação de urgência na Atenção Básica, bem como as facilidades e dificuldades nessa atuação.

2. METODOLOGIA

Esta pesquisa caracteriza-se como uma revisão bibliográfica do tipo integrativa (RIL), método de pesquisa apontado como ferramenta de grande relevância no campo da saúde por proporcionar a busca, a avaliação crítica e a síntese de evidências sobre um tema não investigado. Esses aspectos facilitam a identificação dos resultados, de lacunas que direcionam para o desenvolvimento de futuras pesquisas e auxiliam o profissional a escolher condutas e a tomar decisões, proporcionando um saber crítico (ALMEIDA, 2016).

A RIL é composta por 6 etapas (Fluxograma 1), sendo: a identificação do tema e seleção de hipótese ou questão de pesquisa para a elaboração da revisão integrativa; estabelecimento de critérios de inclusão e exclusão e amostragem ou busca na literatura; definição das informações a serem extraídas dos estudos selecionados e categorização dos estudos; avaliação dos estudos incluídos na revisão integrativa; apresentação da revisão e síntese de conhecimento (SILVA, 2017).

Fluxograma 1 - Etapas da revisão integrativa da literatura (RIL).



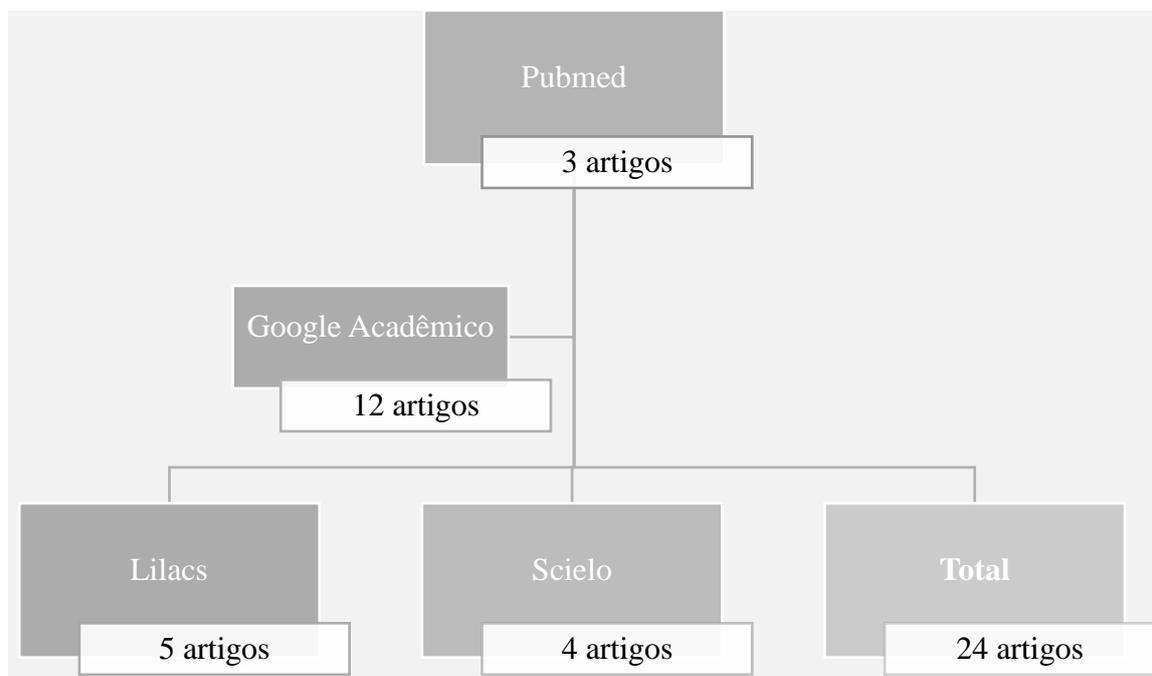
A coleta de dados foi realizada utilizando-se as bases de dados eletrônicas (Internet): *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO), Literatura Latino-Americana em

Ciências da Saúde (LILACS), Google Acadêmico, *National Library of Medicine and the National Institute of Health* (Pubmed).

Nos critérios de inclusão: foram selecionados artigos originais e estudos de caso, monografias disponibilizadas *online*, repositórios, dissertações, trabalhos de conclusão de curso, em língua portuguesa, com os descritores "atenção básica", "profissionais de saúde", "urgências" publicados no período entre 2016 a 2021, que tratam do tema pesquisado. Critérios de exclusão: artigos com texto incompleto, resumos, trabalhos em línguas estrangeiras, e outros materiais repetidos com uma ou mais base dados.

Somando-se todas as bases de dados, foram encontrados 50 artigos, sendo selecionados os que mais se identificam com os objetivos dessa pesquisa. Após a leitura do título dos artigos notou-se que alguns deles se repetiram nas diferentes bases e outros não preenchiam os critérios deste estudo.

Fluxograma 2- Pesquisa nas bases de dados.



Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1 Atendimento de Urgência na Atenção Básica

No que diz Oliveira e Trindade (2017), em decorrência dos serviços de atendimento de urgências, especificamente, na implantação da Política Nacional de Atenção às Urgências pretende-se alcançar todos os níveis de prestação de assistência

do SUS, organizando desde os serviços prestados nas UBS até os atendimentos de maior complexidade. Atua de forma a ampliar os acessos e meios de promoção de saúde a partir de um planejamento de ação ágil, voltado às necessidades da população.

A AB (Atenção Básica), como componente dessa rede, objetiva garantir o primeiro cuidado às urgências e emergências em ambiente adequado até que seja realizada a transferência/encaminhamento a outros pontos de atenção, se necessário, com implantação do acolhimento junto com a avaliação de riscos e vulnerabilidades (HERMIDA et al., 2016).

Apesar dos esforços em orientar a população para a escolha adequada da porta de entrada do sistema de saúde, invariavelmente muitos usuários procuram os serviços de APS para situações de urgência e emergência. As situações de urgência que frequentemente ocorrem nos serviços de APS são crise hipertensiva, crise convulsiva, diabetes descontrolado, quedas, fraturas ou a suspeita de fraturas, crise asmática e desidratação (AMARAL et al., 2018).

Diante disso, segundo o autor Laurindo et al. (2019), as Unidades Básicas de Saúde assim como as unidades não hospitalares devem estar estruturadas para atender adequadamente as urgências de baixa complexidade e executar os primeiros cuidados e ações para o suporte de vida a casos graves. Nesse sentido, espera-se que a população acometida por agravos agudos seja acolhida em todos os níveis de atenção do sistema de saúde, de modo que tanto a atenção básica quanto os serviços especializados deverão estar preparados para o atendimento e encaminhamentos desses pacientes.

3.2 Atuação dos profissionais de saúde em serviços de urgência na Atenção Básica

O tempo em situações de urgência e emergência pode ser determinante para salvar a vida do paciente e reduzir as possibilidades de sequelas graves, por essa razão as Unidades Básicas de Saúde devem realizar o acolhimento e o atendimento deste tipo de situação. Porém, é comum nos depararmos com profissionais deste setor encaminhando o paciente para setores de maior complexidade, muitas vezes sem realizar sequer uma avaliação de estado geral do usuário, nem a estabilização do mesmo (AUGUSTO, 2016).

Costa et al. (2016), aborda que os profissionais das equipes de saúde que atuam nos serviços de urgência são peças fundamentais no processo de cuidar. Para tal, atributos como competência, habilidade motora, criatividade, e sensibilidade são exigidos. Em termos críticos, o cuidar em urgência exige mais do que conhecimento técnico, ou seja, conta também com a experiência de seus profissionais, o seu "saber-fazer".

No estudo realizado por Freitas et al. (2020), com 70 profissionais da atenção primária a saúde procurou analisar a percepção dos profissionais da Estratégia Saúde da Família sobre o atendimento de urgência e emergência. A pesquisa evidenciou que os profissionais atuantes na ESF perceberam a atenção primária como uma estratégia baseada em ações de promoção e prevenção e proteção da saúde realizando grupos operativos, visitas domiciliares e consultas ambulatoriais com vistas a cumprir as metas dos programas de atenção à saúde.

Para Andrade et al. (2019), os profissionais de saúde devem ser dotados de conhecimento científico e técnico acerca de sua área de atuação, neste caso a Atenção Básica. Porém, este mesmo profissional deverá estar preparado para possíveis atendimentos de urgência e emergência, como, partos naturais, infarto agudo do miocárdio, acidente vascular encefálico, crises convulsivas e até mesmo a parada cardiorrespiratória. Sendo esta, considerada uma das urgências mais graves e de maior importância na área e poderão ocorrer em qualquer nível de atenção, dentro da Unidade, em domicílio ou até mesmo em via pública.

Considerando a deficiência de atendimento às urgências na Atenção Básica, para garantir uma assistência de qualidade, deve haver o aprimoramento da prática profissional, a partir do estímulo da competência técnico-científica dos trabalhadores. A equipe de profissionais precisa adquirir um conhecimento amplo relacionado às situações de urgências, visto que a atuação deve ser rápida. Assim, é imprescindível que a enfermagem desenvolva habilidades técnicas e científicas suficientes para detectar e desempenhar um plano de assistência imediata nessas situações (RODRIGUES, 2019).

3.3 Educação Permanente no atendimento de urgência na Atenção Básica

O redirecionamento do modelo de atenção básica impõe claramente a necessidade de transformação permanente do funcionamento dos serviços e do processo de trabalho das equipes, exigindo dos profissionais maior capacidade de análise, intervenção e autonomia para o estabelecimento de práticas transformadoras, a gestão das mudanças e o estreitamento dos elos entre concepção e execução do trabalho no SUS (BEZERRA, 2019).

No estudo de Gabatz et al. (2020), realizado sobre a qualidade da assistência de enfermagem ressalta a necessidade de haver capacitações para que os profissionais consigam desenvolver um raciocínio crítico, reflexivo e uma rápida tomada de decisão. A realização de cursos de atualização, antes e após o ingresso no serviço, favorece a ampliação do conhecimento para promover uma assistência mais qualificada.

Ressaltando que as estratégias da EPS nos atendimentos de urgência, os treinamentos, as capacitações e as trocas de experiências devem passar por um processo de reflexão, cuja esta promoverá a identificação dos problemas encontrados

na realidade e assim será traçado meios de trabalhar e transformar o serviço. Assim, enfatizando também a importância desta transformação para os profissionais bem como para a população que será melhor assistida em termos de qualidade no atendimento (SILVA et al. 2018).

Tabela 1- Variáveis relacionadas à capacitação em urgência/emergência para profissionais da Estratégia Saúde da Família; Montes Claros (MG), 2016.

Variáveis	Nº	%
Capacitação prévia em urgência e emergência		
Sim	12	37,5
Não	20	62,5
Sentimento prévio em relação ao curso		
Tranquilo	7	21,9
Preocupado/ansioso	19	59,4

É relevante observar que no grupo de profissionais, alguns informam que já haviam realizado treinamento prévio, mas essa variável não se mostrou associada a melhor desempenho. Esse resultado, em princípio, torna natural a interpretação de que a capacitação não teria impacto sobre o desempenho dos profissionais. Entretanto, não foram investigadas as condições de capacitação prévia, as técnicas utilizadas, a carga horária do treinamento ou o tempo decorrido desde a última capacitação. Todas essas variáveis interferem sobre os resultados, incluindo a retenção de conhecimentos e habilidades, a curto e a longo prazo (JÚNIOR et al. 2016).

3.4 Condições infraestruturais da Atenção Básica para atender casos de urgência

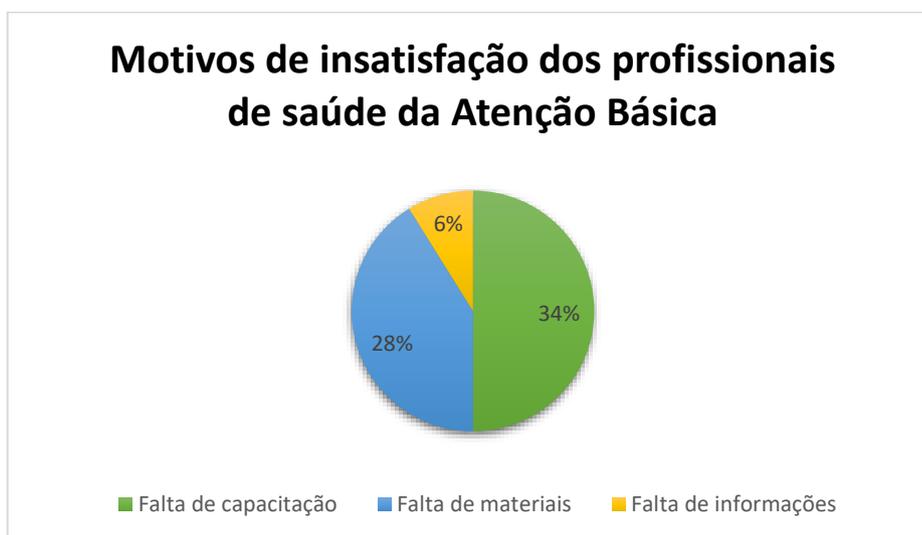
Ainda que o atendimento da urgência seja atribuído a todos os níveis da assistência conforme os recursos disponíveis, sabe-se que isso não ocorre de fato. Em decorrência de recursos estruturais, tecnológicos e mão-de-obra precários, o paciente acaba sendo o maior prejudicado nessas situações (FREITAS et al., 2020).

Dentre as ações e desafios da APS persiste a questão do atendimento conforme o grau de necessidade do usuário, pois, muitas vezes, estes chegam simultaneamente e com necessidades distintas. Para otimizar e garantir o atendimento à demanda espontânea, conforme o grau de necessidade, surge a avaliação de risco como ferramenta para este processo, possibilitando identificar as diferentes classificações de risco e situações de maior urgência (COSTA et al., 2018).

Neste contexto, nos estudos de Lima et al. (2018), o despreparo dos profissionais de saúde atuantes na APS em reconhecer as urgências no âmbito da Atenção Básica (AB), ainda apresentam dificuldades em descrever e diferenciar os sinais e sintomas de situações de urgência na APS, ocasionando assim o referenciamento inadequado a outros pontos de atenção o que acaba por ocasionar um congestionamento nos atendimentos nos demais níveis de atenção à saúde.

Destaca-se então a importância da elaboração de protocolos de materiais e equipamentos, bem como a manutenção da conferência e funcionamento dos mesmos para melhor padronização pela equipe de enfermagem. A organização dos recursos necessários ao atendimento de urgência possibilitará um atendimento eficaz, com segurança e qualidade, e conseqüentemente aumentarão as chances de sobrevivência. Favorecendo a transformação efetiva da Atenção Básica como porta de entrada principal do sistema de saúde (CASSINELI et al. 2019).

Gráfico 1- Identificação dos motivos de insatisfação dos profissionais de saúde na Atenção Básica.



Fonte: CEPEIN (2020).

Para Peres et al. (2018), a dificuldade de ampliar o acesso está relacionada ao excesso de demanda, à forma de organização do processo de trabalho e à falta de profissionais na UBS, o que evidencia dificuldades em combinar a capacidade da equipe em oferecer consultas com a demanda dos usuários no diariamente.

Recomendou-se que para melhorar o acesso e atender às necessidades dos usuários, os enfermeiros, médicos e demais profissionais da Unidade de Saúde, devem dispor de agendas abertas durante todo o turno de trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa apresenta aspectos sobre a atuação dos profissionais de saúde em casos de urgência que aparecem nas Unidades de Saúde. Contudo, ao longo do trabalho, foram apontadas fragilidades e deficiências que dificultam o atendimento das ocorrências na Atenção Básica. Além disso muitas barreiras são encontradas aos processos de trabalho para garantir que a Atenção Básica tenha condições de atender com resolutividades as demandas registradas.

A ausência de materiais, espaço físico adequado são evidenciados como principais entraves, posto que, sem uma infraestrutura básica acabam encaminhando para outros serviços de saúde de maior complexidade. Portanto, são barreiras que impedem tornar as Unidades de atenção básica como referência para atendimento de urgência de baixa gravidade, sem que os usuários necessitem se deslocar para outras localidades. Isso tornaria o sistema mais eficaz, resolutivo, capaz de oferecer um atendimento de qualidade a população.

A falta de preparo dos profissionais na prestação do atendimento às urgências a nível primário associado à falta de equipamentos, também são apontadas como fatores que influenciam na dificuldade apresentada por eles. E que o desconhecimento da diferença entre triagem e atendimento com classificação de risco também são determinantes para dificultar a prática no atendimento às demandas de caráter emergencial.

Conclui-se que embora os profissionais de saúde realizem o melhor que possam ofertar dentro do serviço, ainda há uma carência no estímulo aos trabalhadores, onde a oferta da capacitação profissional no âmbito da urgência ainda é inexistente, o que seria excepcional para a melhora na prestação do serviço desses profissionais, principalmente aos técnicos de enfermagem e condutores, que são os que mais têm o contato direto com o paciente em situação de urgência.

Assim, o estudo indica necessidade de melhorias na atenção básica para que a assistência aos usuários em situações de urgência seja segura e proporcione o encaminhamento adequado dos usuários. Nessa perspectiva, este estudo contribui ao mostrar as fragilidades e potencialidades da atenção básica para o atendimento das urgências, o que possibilita vislumbrar avanços e desafios para a rede de atenção às urgências e consequente integralidade do cuidado.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA N.GN. A importância da metodologia científica através do projeto de pesquisa para a construção da monografia. **Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v.2, nº, 57-66; 2016.

AMARAL C.S et al. Situações de urgência e emergência na atenção primária reguladas pelo Samu. **Journal Health**, v.3, n.1, 2018.

ANDRADE P.D et al. A importância do conhecimento do enfermeiro no atendimento de urgência e emergência na Atenção Básica. **Eixo Saúde**, 2019.

AUGUSTO E.M.S. Urgência e emergência: a capacitação do profissional enfermeiro da Unidade de Saúde da Família. **Unasus**, 2016.

BEZERRA R.S. Projeto de intervenção local: oficinas de educação permanente com ênfase na implantação do acolhimento à demanda espontânea na Atenção Básica. Caicó, 2019.

CASSINELI F et al. Avaliação da Estrutura na Atenção Primária em Saúde para o Suporte Básico de Vida. **Saúde e Pesquisa**, 2019.

COSTA A.B et al. Percepção dos enfermeiros sobre o acolhimento e classificação de risco na Atenção Primária à Saúde (APS). **Enfermería Actual**, n.35, 2018.

COSTA R.C.B et al. Desafios enfrentados pelos enfermeiros no atendimento de urgência e emergência na Estratégia da Saúde da Família. **Revista Interdisciplinar de Estudos em Saúde**, v.5, nº 1, 2016.

FREITAS T.C.C et al. A Atenção Primária como parte integrante da rede de atendimento as urgências e emergências: à luz da literature. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, nº 38, 2020.

GABATZ R.I.B et al. Atualização dos profissionais e atuação do núcleo de educação permanente no serviço de urgência. **Revista Brasileira Pesquisa em Saúde**, v.22, n.3, 2020.

GARCIA J.A.C.L. Atuação em urgência e emergência na Atenção Básica: percepção dos enfermeiros. Maceió, 2019.

HERMIDA P.M.V et al. Percepção das equipes de saúde da família sobre a Atenção Básica na Rede de Urgência. **Revista de Enfermagem UFPE online**, abr, 2016.

JÚNIOR L.E.M et al. Avaliação do treinamento em Suporte Básico de Vida para médicos e enfermeiros na Atenção Básica. **Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade**, 2016.

LAURINDO M.V. A importância de adaptar as Unidades Básicas de Saúde para o atendimento de urgências e emergências de menor complexidade. **Brazilian Journal Of Health Review**, v.2, nº 3, 2019.

LIMA C.M et al. atendimentos de enfermagem a casos agudos de baixa complexidade na atenção primária à saúde: uma análise bibliométrica. **Enfermagem Brasil**, v.17, n.3, 2018.

OLIVEIRA M, TRINDADE M.F. Atendimento de urgência e emergência na Rede de Atenção Básica de Saúde: Análise do papel do enfermeiro e o processo de acolhimento. **Revista Hórus**, v.5, nº 2, p. 160-171, 2017.

OLIVEIRA P.S et al. Atuação do profissional nas urgências e emergências em Unidades Básicas de Saúde. **Revista Online de Pesquisa**, 2020.

PERES A.M et al. Atenção Primária à Saúde: ordenadora da integração assistencial na rede de urgência e emergência. **Revista Mineira de Enfermagem**, 2018.

RODRIGUES M.S. Intervenção educativa no conhecimento dos profissionais de enfermagem em suporte básico e avançado de vida pediátrico. Florianópolis, 2019.

SANTOS E.C et al. Capacitação em primeiros socorros para equipes de saúde da atenção básica: relato de experiência. **Ciência, Cuidado e Saúde**, 2017.

SILVA A.B et al. A Educação Permanente em Saúde no serviço móvel de urgência. **Revista Sustinere**, Rio de Janeiro, v.6, nº 1, p. 63-83, 2018.

SILVA V.B. Trauma pediátrico Grave- análise da prevalência em Hospital Terciário do Distrito Federal, período de 2013 a 2015. **Programa de pós-graduação em Enfermagem**, Brasília 2017.

SILVA V.M.S. A importância da capacitação no atendimento a parada cardiorrespiratória da equipe de uma Unidade Básica de Saúde. Florianópolis, 2016.

SILVA Z.G.A. Análise da Gestão da Rede de Atenção a urgência e emergência na Atenção Primária à saúde. Diamantina, 2019.